

ВИЗНАЧЕННЯ КРИТЕРІЇВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ В ПРОЕКТАХ МІСЬКОГО ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

Давідіч Н.В., Чумаченко І.В.

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

The study of quality criteria in the projects of urban passenger transport. On the basis of field surveys assessed the significance of the passenger service quality evaluation criteria of urban passenger transport. The analysis of the factors determining the quality of urban passenger transport. It was revealed that in assessing the quality for passengers in the first place it is important to the movement, waiting times and traffic safety.

Якісні параметри та якість обслуговування є важливим чинником ефективності будь-якого проекту [1]. Якість, за думкою дослідників, це один із найважливіших параметрів проекту поряд з часом, вартістю і ресурсами [2]. Вона представляє собою економічну категорію, відбиває сукупність властивостей продукції або послуги, що зумовлюють ступінь її придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення [3]. Якість характеризує ступінь відповідності сукупності його характеристик вимогам проекту [4].

Міський пасажирський транспорт загального користування є найважливішою складовою життєдіяльності міста, основною задачею якого є своєчасне, якісне та повне задоволення потреб у перевезеннях пасажирів [5]. Якість надання послуг міським пасажирським транспортом багато в чому визначає забезпечення трудової діяльності, культурного розвитку та відпочинку населення. Підвищення якості пасажирських перевезень у системі міського пасажирського транспорту – одне з найважливіших напрямків, поставлених перед суспільством у галузі транспорту [6].

Поняття «якість» має відповідати потребам людей. В той же час, міський пасажирський транспорт має бути досить гнучкими, щоб реагувати на зміни в потребах і потребах людей. Таким чином, метою функціонування громадського транспорту має бути підвищення якості обслуговування. Це вимагає чіткого розуміння поведінки пасажирів, його споживчих потреб та очікувань. Внаслідок цього, виникає необхідність в оцінці значущості показників якості послуг міського пасажирського транспорту. Проведений аналіз методів управління якістю в проектах міського пасажирського транспорту показав, що вони не повністю враховують оцінку пасажирами параметрів транспортного процесу, як показників якості.

Якість обслуговування визначається показниками функціонування міського пасажирського транспорту. Усі показники якості міського пасажирського транспорту пасажирів оцінюють з різним рівнем значущості. Визначити рівень значущості для пасажирів показників якості міського пасажирського транспорту можливо шляхом проведення обстежень.

Для розв'язання поставленої задачі було проведено опитування пасажирів, в ході якого від них вимагалось вказати критерії, які вони використовують при оцінці якості міського пасажирського транспорту, та оцінити їх за шкалою від найбільш значущого, тобто присвоїти ранг 1 най значущому (на думку пасажирів) фактору, до найменш значущого. На наступному етапі було виконано обробку даних проведеного обстеження. Для оцінки узгодженості думок експертів був використаний коефіцієнт конкордації Кендела [7]. Для перевірки статистичної ваги коефіцієнта конкордації було розраховано емпіричне значення критерію Пірсона. У результаті розрахунків було зроблено висновок, що отриманий коефіцієнт конкордації значимий і думка експертів не випадкова.

Після проведення аналізу отриманих результатів було зроблено висновок, що найважливішим фактором якості обслуговування міського пасажирського транспорту є час поїздки. Цей фактор є значущим, адже пасажирам важливо своєчасно прибуття до місць праці та відпочинку. Наступним значущим фактором є час очікування транспортного засобу. Значущість цього фактору полягає в тому, щоб якнайшвидше дочекатися транспортний засіб, та зменшити при цьому витрати часу на здійснення пересування. Безпека руху є наступним важливим фактором, адже дістатися в пункт призначення з мінімальним ризиком для життя та здоров'я є одним із критеріїв якості обслуговування пасажирів. Кількість пересадок є наступним за значущістю фактором, який пов'язаний з економією часу, що дуже важливо при поїздки до місця роботи. П'ятим важливим фактором, який впливає на якість обслуговування пасажирів на міському пасажирському транспорті, є час підходу до зупинки, який пов'язаний з мінімізацією витрат часу при здійсненні пересування до місця роботи. Наступним значущим критерієм є заповнення салону. Велика наповненість салону може призвести до відмови пасажирів у посадці, а це, в свою чергу, впливає на збільшення часу очікування транспортного засобу та часу поїздки. Сьомим за значущістю фактором якості обслуговування пасажирів є культура обслуговування. Адже від того, наскільки ввічливо, коректно та позитивно веде себе обслуговуючий персонал, в подальшому залежить морально-психологічний стан людини, який буде впливати на подальший робочий день. Якість дорожнього покриття є наступним фактором оцінки якості обслуговування. Адже від

якості доріг залежить швидкість руху транспортного засобу, яка в свою чергу впливає на час та безпеку руху. За результатами розрахунків, наступним значущим фактором є чистота салону та зовнішній вигляд транспортного засобу, оскільки чистота салону впливає на комфортність поїздки та подальший стан пасажирів. Найменш значущими факторами являються інформаційне забезпечення поїздки, конструктивні особливості транспортного засобу та система збору плати за проїзд.

Таким чином, проведені дослідження дозволили виявити фактори, які можна використовувати для оцінки якості в проектах міського пасажирського транспорту. Виявлені фактори надалі можна використовувати при розробці комплексного показника оцінки якості проектів міського пасажирського транспорту.

Література

1. Бичківський Р. В. та ін. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник / Р. В. Бичківський, П. Г. Столярчук, П. Р. Гамула. – 2-ге вид., випр. і доп. – Львів: Видавництво НУ "Львівська політехніка", 2004. – 560 с.
2. Гусева Ю.Ю. Мультистейкхолдерная модель управления качеством образовательного проекта / Ю.Ю. Гусева, М.В. Канцевич, И.В. Чумаченко // Вісник Національного технічного університету "ХПІ": зб. наук. праць. Серія: Стратегічне управління, управління портфелями, програмами та проектами. – Х.: НТУ "ХПІ". – 2015. - №2 (1111). – С. 8-13.
3. Лапидус В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Лапидус В. А. – Гос. Ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: ОАО "Типография "Новости", 2000. – 432 с.
4. Бушуев С. Д. Динамическое лидерство в управлении проектами / С.Д. Бушуев, В.В. Морозов. – К.: УАУП, 1999. – 311 с.
5. Дмитрієв М. М. Удосконалення системи управління пасажирським транспортом загального користування м. Кременчук / М. М. Дмитрієв, М. М. Мороз // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2012. – № 6 (177). – С. 114 – 118.
6. Віниченко В. С. Аналіз факторів і умов, які впливають на якість пасажирських перевезень на міському пасажирському транспорті / В. С. Віниченко, І. Ю. Тарасюк // Науково – технічний збірник, 2011. – №99. – С. 369– 374.
7. Коэффициент конкордации рангов Кендалла [Електронний ресурс] / – Режим доступу: <http://ixxi.me/raznoe/koefficient-konkordacii-rangov-kendalla>.